

Trabzon Üniversitesi

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

İç Paydaş Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi

Bu çalışma, Trabzon Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin iç paydaşlar tarafından nasıl değerlendirildiğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Anket kapsamında akademik, idari ve teknik personelin daire başkanlığı ile olan etkileşimleri, hizmet memnuniyeti ve kurumsal süreçlere ilişkin görüşleri analiz edilmiştir.

Anket sonuçları, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın üniversitenin mali yönetimi, stratejik planlama ve raporlama süreçlerinde önemli bir rol üstlendiğini göstermektedir. Katılımcıların önemli bir bölümü, daire başkanlığı ile yürütülen süreçlerin genel olarak verimli ilerlediğini ve personelin çözüm odaklı bir yaklaşım sergilediğini ifade etmiştir. Kurum içi iletişim ve erişilebilirlik düzeyinin olumlu değerlendirilmesi de öne çıkan bulgular arasında yer almaktadır.

Bununla birlikte bazı katılımcılar tarafından süreçlerin daha hızlı yürütülmesi, bilgilendirme faaliyetlerinin artırılması ve dijital sistemlerin kullanım kolaylığının geliştirilmesi gerektiği yönünde geri bildirimler paylaşılmıştır. Özellikle mali süreçler ve uygulama prosedürleri hakkında daha sistematik bilgilendirme yapılması, kurum genelinde farkındalığın artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Genel değerlendirmede, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın sunduğu hizmetlerin kurum içinde olumlu bir algıya sahip olduğu görülmektedir. Bununla birlikte dijitalleşme, süreç yönetimi ve kurum içi bilgilendirme alanlarında yapılacak iyileştirmelerin hizmet kalitesini daha da artıracığı değerlendirilmektedir.

Stratejik Öneriler

Anket sonuçları doğrultusunda, kurum içi hizmet kalitesinin artırılması ve süreçlerin daha etkin yürütülmesi amacıyla aşağıdaki stratejik önerilerin değerlendirilmesi önerilmektedir.

1. Kurum İçi Bilgilendirme ve Eğitim Faaliyetlerinin Artırılması

Personelin mali süreçler, bütçe uygulamaları ve stratejik planlama konularında daha fazla bilgi sahibi olabilmesi amacıyla düzenli bilgilendirme toplantıları, çevrim içi eğitimler ve uygulama rehberleri hazırlanmalıdır. Bu sayede süreçlere ilişkin farkındalık ve uygulama doğruluğu artırılabilir.

2. Dijital Süreçlerin Geliştirilmesi ve Kullanıcı Dostu Sistemlerin Yaygınlaştırılması

Dijital sistemlerin daha etkin kullanılabilmesi için kullanıcı deneyimi odaklı iyileştirmeler yapılması, sistemlerin sadeleştirilmesi ve teknik destek mekanizmalarının güçlendirilmesi önerilmektedir.

3. Kurum İçi İletişim Kanallarının Güçlendirilmesi

Personelin süreçlerle ilgili bilgiye daha hızlı erişebilmesi için sık sorulan sorular, uygulama kılavuzları ve güncel duyuruların yer aldığı merkezi bir bilgilendirme platformu oluşturulması faydalı olacaktır.

4. Süreç Yönetimi ve İş Akışlarının İyileştirilmesi

Bütçe, ödenek ve raporlama süreçlerinde iş akışlarının gözden geçirilerek işlem sürelerinin kısaltılması ve koordinasyonun artırılması, hizmet kalitesine doğrudan katkı sağlayacaktır.

5. Geri Bildirim ve Sürekli İyileştirme Mekanizmasının Oluşturulması

İç paydaşların görüş ve önerilerinin düzenli olarak alınması amacıyla periyodik memnuniyet anketleri yapılması ve elde edilen verilerin analiz edilerek iyileştirme süreçlerine entegre edilmesi önerilmektedir.

Sonuç ve Değerlendirme

Gerçekleştirilen iç paydaş memnuniyet anketi kapsamında elde edilen bulgular, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından yürütülen hizmetlerin kurum içindeki paydaşlar tarafından genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Özellikle mali süreçlere yönelik danışmanlık hizmetleri, personelin erişilebilirliği ve çözüm odaklı yaklaşımı katılımcılar tarafından öne çıkan güçlü yönler arasında yer almıştır.

Bununla birlikte anket sonuçları, bazı alanlarda iyileştirme yapılmasının hizmet kalitesini daha da artırabileceğini ortaya koymaktadır. Kurum içi bilgilendirme faaliyetlerinin güçlendirilmesi, mali süreçlere ilişkin uygulama rehberlerinin yaygınlaştırılması ve dijital sistemlerin kullanım kolaylığının artırılması bu kapsamda öncelikli geliştirme alanları olarak değerlendirilmektedir.

Ayrıca iç paydaşların geri bildirimlerinin düzenli olarak alınması ve analiz edilmesi, kurumun hizmet süreçlerinde sürekli iyileştirme anlayışının güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır. Bu doğrultuda periyodik memnuniyet anketlerinin yapılması ve elde edilen verilerin stratejik planlama süreçlerinde değerlendirilmesi önem arz etmektedir.

Sonuç olarak, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın üniversite bünyesinde yürüttüğü faaliyetlerin kurumsal işleyiş açısından önemli bir destek mekanizması oluşturduğu görülmektedir. Anket bulguları doğrultusunda önerilen iyileştirme çalışmalarının hayata geçirilmesi, hem hizmet kalitesinin artırılmasına hem de kurum içi iş birliği ve verimliliğin güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır.